

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
MYINDIHOME SEBAGAI LAYANAN MEDIA INTERNET DI
KOTA JAMBI MEGGUNAKAN METODE EUCS**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

Octavia Yolanda Syaputri

8040190040

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan skripsi

Sebagai akhir proses studi strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyIndihome
Sebagai Layanan Media Internet Di Kota Jambi
Menggunakan Metode EUCS

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Octavia Yolanda Syaputri
- b. NIM : 8040190040
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 19 Oktober 2001
- e. Alamat : Jl. M. TOHA NO.75B
RT. 01 Kel. PAAL MERAH
- f. No. Telepon : 083121269037
- g. Email : octaviayolandasyptr@gmail.com

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi sistem informasi dan teknologi informasi sangat pesat dalam pemanfaatannya untuk menunjang aktivitas masyarakat di era serba digital. Teknologi informasi tentunya juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya yang awalnya dilakukan secara manual kini mampu dilakukan secara digital sehingga lebih efektif dan efisien. Seiring berjalannya waktu, perkembangan fungsi dan tujuan internet tidak hanya untuk keperluan tertentu saja melainkan fungsi komunikasi yang disebut dengan media sosial. Meningkatnya pengguna internet merupakan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan komunikasi dengan konsumennya dengan cara menyediakan platform untuk memudahkan penyampaian informasi, ide maupun penawaran terbaru bagi konsumen.

Salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang jasa teknologi informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia yaitu PT.Telkom Indonesia Tbk, yang berperan besar terhadap pengguna internet di Indonesia sebagai pemilik satelit pemancar dan jangkauannya yang luas dengan IndiHome atau Indonesia Digital *Home* sebagai salah satu produknya. Perubahan gaya hidup digital di masyarakat saat ini, menjadikan Telkom selalu melakukan inovasi inovasi terkini untuk memberikan kemudahan bagi pelanggannya. Salah satu inovasi yang diberikan Telkom untuk pelanggannya dan sebagai bentuk komitmen dalam menghadirkan produk IndiHome. Indihome adalah salah satu produk PT. Telkom sebagai penyedia produk layanan kepada masyarakat berupa komunikasi dan data seperti Internet (*Internet on Fiber on High Speed Internet*), telepon rumah (*voice*), dan layanan televisi interaktif (*Usee TV Cable, IP Tv*) yang kemas dalam paket produk *dual play* dan *triple play*. Indihome juga memiliki pelayanan sistem informasi berupa layanan berbasis aplikasi mobile yaitu aplikasi MyIndihome.

Aplikasi MyIndihome ini digunakan sebagai media komunikasi pemasaran, media informasi serta media pelayanan kepada pelanggan IndiHome dalam

meningkatkan *brand awareness*, memberikan kemudahan akan akses internet dan membuat pelanggan dapat menuliskan apa yang pelanggan nikmati atau keluhkan di berbagai platform media *online* berbasis internet. Maka akan terlihat sejauh mana konsumen *aware* terhadap produk IndiHome dengan adanya aplikasi myIndiHome. Diharapkan informasi, promosi maupun layanan yang diberikan melalui aplikasi MyIndihome kepada penggunaanya atau masyarakat dapat berimbas baik bagi perusahaan Telkom. Namun terlepas dari kemudahan dalam mengakses aplikasi MyIndihome, sebagai pelanggan akan selalu ingin diperhatikan sehingga segala kesalahan kecil sering terjadi. Seperti, keluhan-keluhan yang membuat para pelanggan merasa tidak nyaman pada saat menggunakannya dikarenakan tidak berfungsi sebagai mana mestinya.[1] Masih banyaknya keluhan-keluhan mengenai pelayanan yang diberikan melalui aplikasi MyIndihome seperti aplikasi yang mengalami ketidak konsistenan informasi seperti, aplikasi berhenti kemudian tidak dapat dijalankan, Login pada aplikasi yang sulit dilakukan serta fitur pelaporan masalah yang ada pada aplikasi tersebut tidak berjalan dengan maksimal (sangat lama untuk di proses) dibanding dengan menghubungi CS. Sehingga pelanggan harus menunggu lama balasan dari CS untuk melaporkan keluhan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi MyIndihome Sebagai Layanan Media Internet Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS**”. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi myindihome dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan Sehingga analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui tingkat kenyamanan dan kepuasan pemakaian dari aplikasi MyIndihome berdasarkan loyalitas pelanggan. Yang mana persepsi positif dari pelanggan dapat diciptakan dari kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan mengacu kepada suatu kepuasan sehingga akan berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyIndihome di Kota Jambi?
2. Bagaimanakah pengaruh penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi MyIndihome di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdapat 5 dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi MyIndihome.
3. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang mana pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dari jawaban responden yang berdomisili di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rujukan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyIndihome ditinjau dari aspek *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* . Kinerja serta harapan bagi para pengguna aplikasi MyIndihome .
2. Untuk mengetahui variabel dari *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang paling dominan mempengaruhi kualitas aplikasi MyIndihome.

3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang di alami oleh para pengguna dalam mengakses aplikasi MyIndihome.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat membantu pihak Telkom terutama pada aplikasi MyIndihome dalam masukan-masukan yang diberikan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan aplikasi.
2. Dapat dijadikan sebagai literatur dalam perbaikan aplikasi MyIndihome yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga menjadi aplikasi yang berkualitas.

2. LANDASAN TEORI

2.1 KONSEP ANALISIS

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.[2]

Proses analisis berfungsi sebagai media menemukan alternatif atau gambaran dasar penyelesaian atas masalah yang diteliti. Penguraian data atau keterangan di dalam tindakan analisis harus dilakukan secara teliti dan hati-hati karena hasil analisis akan sangat mempengaruhi kesimpulan dan solusi masalah. Analisis dapat disimpulkan sebagai tahapan dasar atas perancangan suatu sistem yang dilakukan dengan cara sistematis, teliti dan objektif.

Analisis adalah kegiatan untuk mencapai pola, atau cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagia, hubungan antara bagia, serta hubungannya dengan keseluruhan. Dari pengertian analisis diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sekumpulan

aktivitas dan proses. Salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan cara singkat dan penuh arti. [3]

2.1.1 Tahapan Analisis

Di dalam tahap analisis, terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem sebagai berikut :

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah.
2. *Understand*, yaitu memahami kerja sistem yang di buat.
3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis sistem

2.1.2 Fungsi Analisis

Analisis berfungsi untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang akan diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhannya.

2.2 KEPUASAN PENGGUNA

2.2.1 Definisi kepuasan pengguna

Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna

mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi, pengguna yang puas cenderung tetap loyal lebih lama relatif lebih sering menggunakan.[4]

Kepuasan pengguna merupakan hal-hal yang meliputi penilaian yang mencakup pengalaman pemakaian sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna adalah sebagai berikut : efisiensi, keefektivan, rasa puas dan kebanggaan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yakni :

1. **Kualitas Produk**

Pengguna akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

2. **Pelayanan**

Pelayanan akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan.

3. **Emosional**

Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai *social* atau *Self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. **Harga**

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan aspetasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui factor-faktor yang mempengaruhinya.

2.3 APLIKASI

Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program atau software siap pakai yang di rekayasa/dirancang untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.

Aplikasi merupakan program yang khusus melakukan suatu pekerjaan tertentu seperti program gaji, absensi, penyusunan dan pengelolaan anggaran pada suatu perusahaan. Program aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh bagian tertentu saja tidak dapat digunakan oleh bagian yang lain. Biasanya program aplikasi ini dibuat oleh seorang programmer komputer sesuai dengan permintaan, kebutuhan seorang/instansi maupun perusahaan guna keperluan intern Program Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.[5]

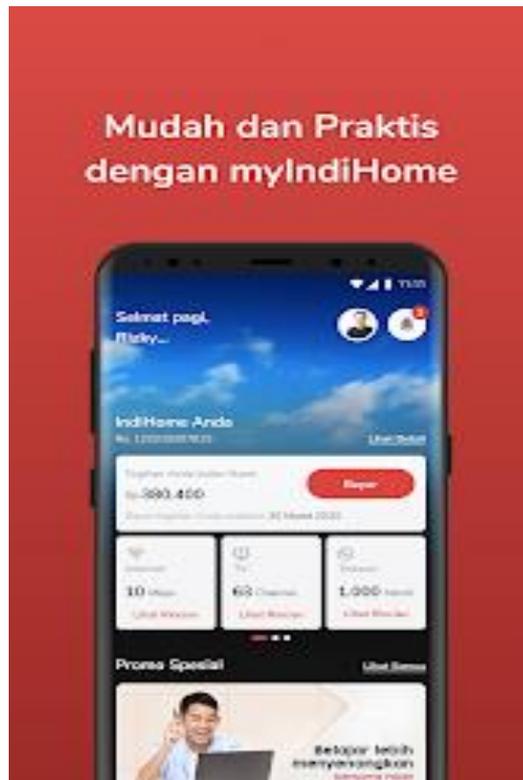
2.4 INTERNET

Internet adalah menyangkut komunikasi antar manusia di seluruh dunia melalui jaringan komunikasi elektronik yang dimungkinkan karena adanya koneksitas jaringan komputer, internet menjadi salah satu sumber daya informasi yang sangat potensial untuk mempermudah sistem kehidupan dan mampu melahirkan sebuah kehidupan baru yang lain. Penggunaan internet telah mempengaruhi hamper seluruh aspek kehidupan manusia baik sosial, ekonomi, pendidikan, hiburan, dan bahkan keagamaan tanpa mengenal batas-batass

geografis. Penetrasi internet dalam masyarakat Indonesia selalu berkembang setiap tahunnya dengan mayoritas pengguna internet adalah kelas menengah, seperti pekerja, mahasiswa, dan lainnya.

2.5 MyIndihome

Aplikasi MyIndihome merupakan salah satu bentuk aplikasi untuk digunakan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang. Dirilis pada tanggal 10 maret 2016 di *Google Play Store* (Android) dan Appstore (IOS) dengan mengusung tagline “MyIndihome : Mudah, Nyaman, dan pasti bias dilakukan dimana saja dan kapan saja”. MyIndihome merupakan sistem yang digunakan untuk berlangganan Indihome, aktivasi OTT video streaming, registrasi berbagai macam fitur tambahan, melaporkan gangguan layanan indihome, cek tagihan, cek point *reward*, info pemakaian, juga menyediakan layanan *free music*, *free movie*, dan layanan menarik lainnya. Bagi pelanggan yang ingin memasang indihome, pelanggan dapat langsung melakukan registrasi melalui MyIndihome. Setelah registrasi, teknisi akan segera datang ke lokasi instalasi dan memasang layanan IndiHome. MyIndihome memiliki banyak fitur yang sangat menarik, fitur yang disediakan seperti dapat menukar poin dengan banyak sekali tawaran-tawaran menarik, pelanggan juga bias mengaktifkan fitur Add-on yang berasal dari MyIndihome berguna untuk mengaktifkan layanan bebas streaming di HOOQ, Iflix, dan lain sebagainya dalam jangka waktu 12 bulan lamanya.[6]



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi MyIndihome

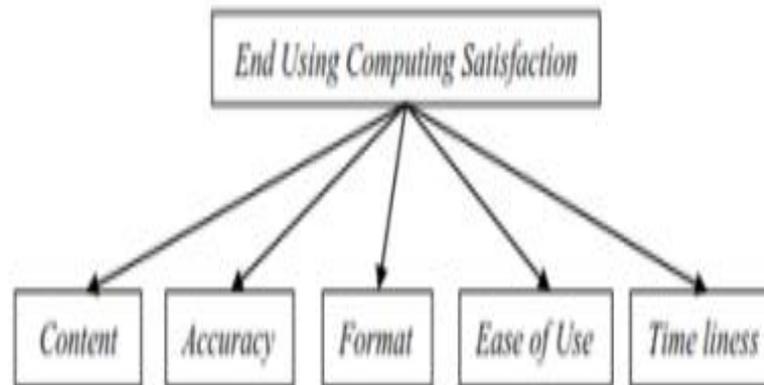
Sumber : <https://my.indihome.co.id>

2.6 END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.[7]

Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai akhir komputer. Mereka mengembangkan instrumen pengukur kepuasan yaitu instrumen *end user computing satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan

lingkungan end user computing, yang meliputi 5 komponen: Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*easy*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*).[8] Terdapat gambaran dari model EUCS yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.2 Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Berikut ini adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode EUCS menurut Doll & Torkadeh.

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dan juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data

3. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

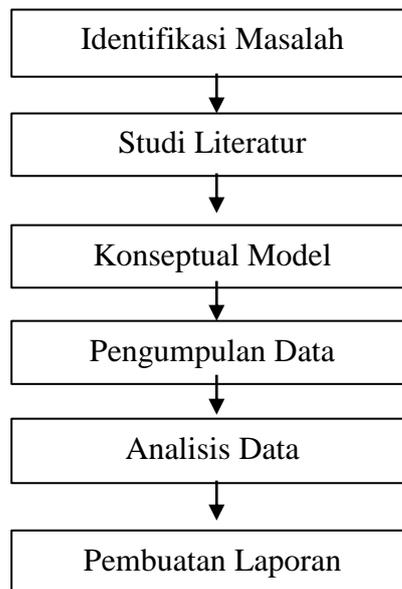
5. *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Dalam memberikan panduan penyusunan penelitian ini, maka diperlukan adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang berguna untuk memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahap atau kerangka penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu aplikasi MyIndihome yaitu aplikasi tidak berfungsi sebagai mana mestinya, baik untuk manfaat maupun mempermudah pengguna, dan mengalami ketidak konsistenan informasi seperti, aplikasi berhenti kemudian tidak dapat dijalankan, Login pada aplikasi yang sulit dilakukan serta fitur pelaporan masalah yang ada pada aplikasi tersebut tidak berjalan dengan maksimal (sangat lama untuk di proses).

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini digunakan untuk melakukan pencarian pada sumber-sumber peneliti yang berkaitan sebelumnya, baik dari jurnal yang berkaitan dengan metode EUCS, artikel-artikel ilmiah serta buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti internet.

3. Konseptual Model

Tahapan ini diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur sebelumnya, selanjutnya membuat konsep yang dapat menggambarkan pengaruh kualitas aplikasi MyIndihome terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pengguna MyIndihome untuk mendapatkan data-data yang *valid*. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena jika tidak ada teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart yang telah ditetapkan.

5. Analisis Data

Pada tahap analisis data ini meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Jenis-jenis data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari responden melalui kuesioner yang telah disebarkan dan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer seperti buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu.

6. Pembuatan Laporan

Pengumpulan Data	■	■					■	■	■							
Analisis Data	■	■						■	■	■	■					
Pembuatan Laporan	■	■											■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. A. F. Putri dan F. H. Hanifa, “Analisis E-Service Quality Pada Myindihome Mobile Application (Studi Pada Pengguna Myindihome Mobile Application Di Kota Bandung Tahun 2019),” *eProceedings ...*, vol. 5, no. 2, hal. 476–485, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/10055>
- [2] L. Lahan, “Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues,” vol. 3, no. 2, hal. 76–88, 2021.
- [3] I. Rochmaniar, “Analisis Pengawasan Inspektorat Kabupaten Jombang Terhadap Penggunaan Anggaran Keuangan Desa,” *Journal of Public Power*, vol. 2, no. 1, hal. 24–31, 2018.
- [4] E. O. T. Setyowati dan A. D. Respati, “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi,” *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, vol. 13, no. 1, hal. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [5] E. D. Kuncoro, “Analisis Penyerapan Anggaran Pasca Penerapan Aplikasi Sipp Pada Satker Pelaksanaan Jalan Nasional Wil. I Dinas Pu Prov,” *Jurnal*

Administrasi Bisnis, vol. 1, no. 4, hal. 366, 2013, [Daring]. Tersedia pada:
<http://www.ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/11/eJourn> Egiastyo Dwi K (11-20-13-06-09-36).pdf

- [6] T. Akhir dan M. Suryani, “Tinjauan atas layanan aplikasi mobile myindihome pada pt. telkom indonesia tbk.,” 2020.
- [7] Wijaya dan Suwastika, “Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction,” *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, hal. 558–562, 2017.
- [8] N. P. Setiawan, M. Anwar, dan T. Sriwahyuni, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu (Sister) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Di Smk N 2 Kecamatan Guguak,” *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 5, no. 2, 2017, doi: 10.24036/voteteknika.v5i2.8492.